

**PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayan Pajak Pratama Malang Selatan)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



**PROGAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Oleh :

Sarah Maulina Ayu Nur Rachmad
201410170311294

Diterima dan disetujui
pada tanggal 19 Juli 2019

Pembimbing I,



Drs. Setu Setyawan, M.M.

Pembimbing II,



A. Syaiful Hidayat A., S.E., M.Sc., Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sarah Maulina Ayu Nur Rachmad
NIM : 201410170311294
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Eny Suprpti, M.M., Ak., CA.

Penguji II : Drs. A. Waluya Jati, M.M.

Penguji III : A. Syaiful Hidayat A., S.E., M.Sc., Ak.

Penguji IV : Drs. Setu Setyawan, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sarah Maulina Ayu Nur Rachmad

NIM : 201410170311294

Program Studi : Akuntansi

Surel : sarahhgyu@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarisme*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 21 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Sarah Maulina Ayu Nur Rachmad

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum wr.wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat dan salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammas SAW. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan untuk mendapat gelar sarjana dengan judul “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Tetapi, dalam proses pembuatan skripsi ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat membuat sebuah skripsi yang baik. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan baik sarana maupun prasarana dari beberapa pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. H. Ali Rachmad, ST (Alm papa), Hj. Siti Fatimah (mama), Faisol Saga Nur Rachmad (kakak) penulis yang telah banyak berkorban secara moril maupun materil serta selalu mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik hingga mencapai di titik puncak sebagai mahasiswi yang akan mendapat gelar S-1 Sarjana Akuntansi.

3. Donny Permana, SH (suamiku tercinta) yang selalu menumbuhkan semangat, menemani selama perjalanan penulisan skripsi ini, dan juga Keanu Asraf Permana (anakku tercinta) yang menemani amma selama ini dengan suara tangisan merdunya.
4. Bapak Drs. Fauzan. M.P.d selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan kuliah di UMM.
5. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Ibu Dr. Masiyah Kholmi, Sk., MM., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Bapak Drs. Setu Setyawan, M.M. selaku dosen pembimbing I yang juga telah banyak membantu dengan memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi peneliti.
8. Bapak Achmad Syaiful Hidayat A., S.E., M.Sc., Ak., selaku dosen pembimbing II dan dosen wali kelas Akuntansi F selama masa kuliah yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar Jurusan Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan.
10. Teman-teman Akuntansi F yang turut memberikan semangat agar terselesaikannya skripsi.

11. Teman-teman seperjuangan skripsi yang selalu mengingatkan satu sama lain dan saling memberi informasi di Line Grup angkatan.
12. Grup NETIJEN (angga, obi, alip, andy, fadel, ijal, arum, wanda, afi, geha, anggy) yang selalu mendukung satu sama lain tanpa henti dan juga menemani keseruan perjalanan kuliah.
13. Tim Ciwi-Ciwi Afi, Geha, Arum, Wanda yang telah memberikan waktunya untuk sharing.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu selama ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih semuanya yang selalu memberikan yang terbaik

Kepada mereka semua, hanya ucapan terimakasih dan do'a yang dapat saya persembahkan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk dapat menyempurnakan skripsi ini.

Terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 17 Juli 2019

Penulis,

Sarah Maulina Ayu Nur Rachmad

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Tinjauan Pustaka	7
2.2.1 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>)	7
2.2.2 Definisi Pajak	8
2.2.3 Fungsi Pajak	9
2.2.4 Jenis Pajak	10
2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.2.6 Pemahaman Wajib Pajak	12
2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak	13
2.2.8 Pelayanan Fiskus	13
2.2.9 Sanksi Perpajakan	13
2.3 Kerangka Pikir	14
2.4 Perumusan Hipotesis	14
2.4.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	14

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.4.4 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	16

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Populasi dan Teknik Penentuan Sampel.....	18
3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	19
3.3.1 Variabel Dependen	19
3.3.2 Variabel Independen	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.6.1 Uji Instrumen.....	23
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.3 Uji Hipotesis.....	25

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Tinjauan Umum Objek Penelitian	27
4.2. Deskripsi Data	29
4.2.1.Deskripsi Responden.....	29
4.2.2.Statistik Deskriptif.....	30
4.3. Analisis Data.....	32
4.3.1.Uji Instrumen.....	32
4.3.2.Uji Asumsi Klasik	33
4.3.3.Uji Hipotesis.....	38
4.4. Pembahasan	43
4.4.1.Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	43
4.4.2.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	44
4.4.3.Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	45
4.4.4.Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	47

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran	50
5.3. Keterbatasan	50

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	54
----------------------	-----------



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan	28
Gambar 4.2. Grafik Histogram Uji Normalitas	35
Gambar 4.3 Normal P-Plot Uji Normalitas	36



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif	31
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4.4. Hasil Uji Miltikolinearitas	37
Tabel 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.7. Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.8. Koefisien Determinan.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data Jawaban Kuisisioner Responden.....	54
Lampiran 2 Statistik Deskriptif	55
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	56
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	57



DAFTAR PUSTAKA

- Astina, I Putu Surya & Putu Ery Setiawan. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.23.1, hal : 1-30.
- Cindy Jotopurnomo & Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1, hal: 49-54.
- Esti Rizqiana Asfa & Wahyu Meiranto. 2017. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 6, No 3, hal: 1-13.
- Gozhali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1. Nopember. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.
- Hermawan Adiputra, 2014. Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan (Studi pada KPP Makassar Selatan). *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Makassar
- Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro*. Sistem Informasi Keperilakuan, Andi Offset. Yogyakarta
- Johanes, Jessie, dan Jullie 2017. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *JURNAL EMBA*. Vol.5 No.2, hal: 443 – 453.
- Mardiasmo, 2010. *Perpajakan*, Edisi Revisi 2010. Jakarta : Andi
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan

Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Bisnis*
Vol.6.1-Jan 2011

Parera, Andrea Meylita Widyasti dan Teguh Erawati. (2017). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan”. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, No 1, hal : 37-48

Pohan, Chairil Anwar . 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai. Teori, Konsep, dan Aplikasi PPN*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Gava Media. Yogyakarta

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.

Sari, V. A. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol.6, No.2 , hal:744-760.

Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik (F. Hutari, Ed.)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Rahayu, Siti Kyrnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 6 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat

Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik (F. Hutari, Ed.)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsan, Thomas. 2012 .*Perpajakan Indonesia*. Jakarta : indeks.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007

Veronica A. , Nurazlina dan Azhari (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jom.FEKON*, Vol.2, No. 2. hal 1-15